

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada farmasi rawat jalan RSUD Kota Bogor unggul melalui kompetensi petugas dibidangnya. Petugas juga mampu berkomunikasi dengan baik dan tanggap serta cekatan dalam melayani keluhan pengunjung. Meski berada dibawah SPM, para pengunjung merasa pelayanan pada unit farmasi rawat jalan telah memenuhi harapan mereka. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan perspsesi antara pihak RSUD Kota Bogor dengan pengunjung. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa citra RSUD Kota Bogor tergolong baik dengan budaya kerja yang berhasil diimplementasikan oleh petugas bagian farmasi rawat jalan. Petugas telah berpenampilan rapih serta sopan serta ramah terhadap seluruh pengunjung. Ruang tunggu obat yang tergolong bersih juga mencerminkan citra RSUD Kota Bogor.
2. Hasil analisis statistik dari penelitian ini menunjukkan ada pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan dengan besar pengaruh 69.3%. Sedangkan sisanya sebesar 30.7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

B. Saran

Berdasarkan analisa data dan pembahasan pada bab sbelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang ingin malakukan penelitian sejenis disarankan untuk menambahkan variabel lain selain kualitas pelayanan seperti kepuasan pelanggan,kepercayaan, atau *marketing public relation*.

2. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi bukti fisik pada variable kualitas pelayanan dan pada butir pernyataan sirkulasi udara pada ruang tunggu obat mendapat nilai terendah. Oleh karena itu agar kualitas pelayanan dapat lebih baik, perusahaan perlu meningkatkan fasilitas berupa perbaikann sirkulasi udara pada ruang tunggu obat supaya ruang tunggu obat memiliki sirkulasi udara yang lebih baik lagi.